



20202510277101

Bogotá D.C., 30-03-2020

Señor

OCTAVIO RAMÍREZ

Publicar en cartelera

Fijación: 03/04/2020

Des fijación: 10/04/2020

Unidad de servicios de salud Bosa

Bogotá te Escucha

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 81 SDQS 533502020

Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción de la atención recibida, lo cual contribuye al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones de mejoramiento.

En respuesta a su requerimiento mediante el cual presenta inconformidad por no oportunidad de atención al ingresar por urgencias en la USS BOSA y teniendo en cuenta lo mencionado por usted, queremos recordarle que, en la Subred Sur Occidente, buscamos siempre la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios, por ello cada una de sus quejas, reclamos o peticiones son una oportunidad de mejora para nosotros.


Según la investigación realizada, se puede apreciar casos posibles a presentar en el servicio de urgencias; Cada TRIAGE I o II, al llegar por urgencias, se debe asignar un equipo médico (enfermería, médico, terapia respiratoria), con el fin de dar prioridad y estabilizar al paciente. Frente a la prioridad de adultos mayores, actualmente se cuenta con prioridad a pacientes gestantes adultos mayores y menores de 5 años. Por tal motivo se le recuerda al personal de turno, seguir con la planeación establecida en urgencias y distribuir de forma correcta el talento humano en el servicio.

Esto con el fin de que el TRIAGE III y pacientes prioritarios no se vean afectados con el tiempo de atención. Adicional se les reitera el no ingreso de alimentos a estas áreas críticas, como urgencias, ya que en caso de hacerlo se incurre a sanciones pedagógicas educativas, ellos por su parte indican comprender y mejorar la prestación de servicios en urgencias.

Para nosotros es fundamental dar respuesta a sus necesidades, ya que esta forma contribuimos a la mejora continua de la Subred Suroccidente.

Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

Cordialmente,




MIRELLA PEÑA ROJAS

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente



Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que lo brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud PBX (57-1) 4817000

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.

Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Luz Dary Campos	Líder Asistencial USS Bosa	Enviada por Oficio	24/03/2020
Transcrito por:	Bellánid Mora C	Tecnólogo PQRS – Servicio al Ciudadano	Enviada por Oficio	24/03/2020
Revisado por:	Helmut Alexander Loaliza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		30/03/2020

"Respetado Ciudadano – Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://app.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página www.saludcapital.gov.co – link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - Ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. MUCHAS GRACIAS".

Y algunos de los derechos y deberes con los que cuenta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son:

DERECHOS

- ✓ A CONOCER de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ A ELEGIR la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ A RECIBIR Información, capacitación y educación en temas de salud.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- ✓ A CUMPLIR puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.